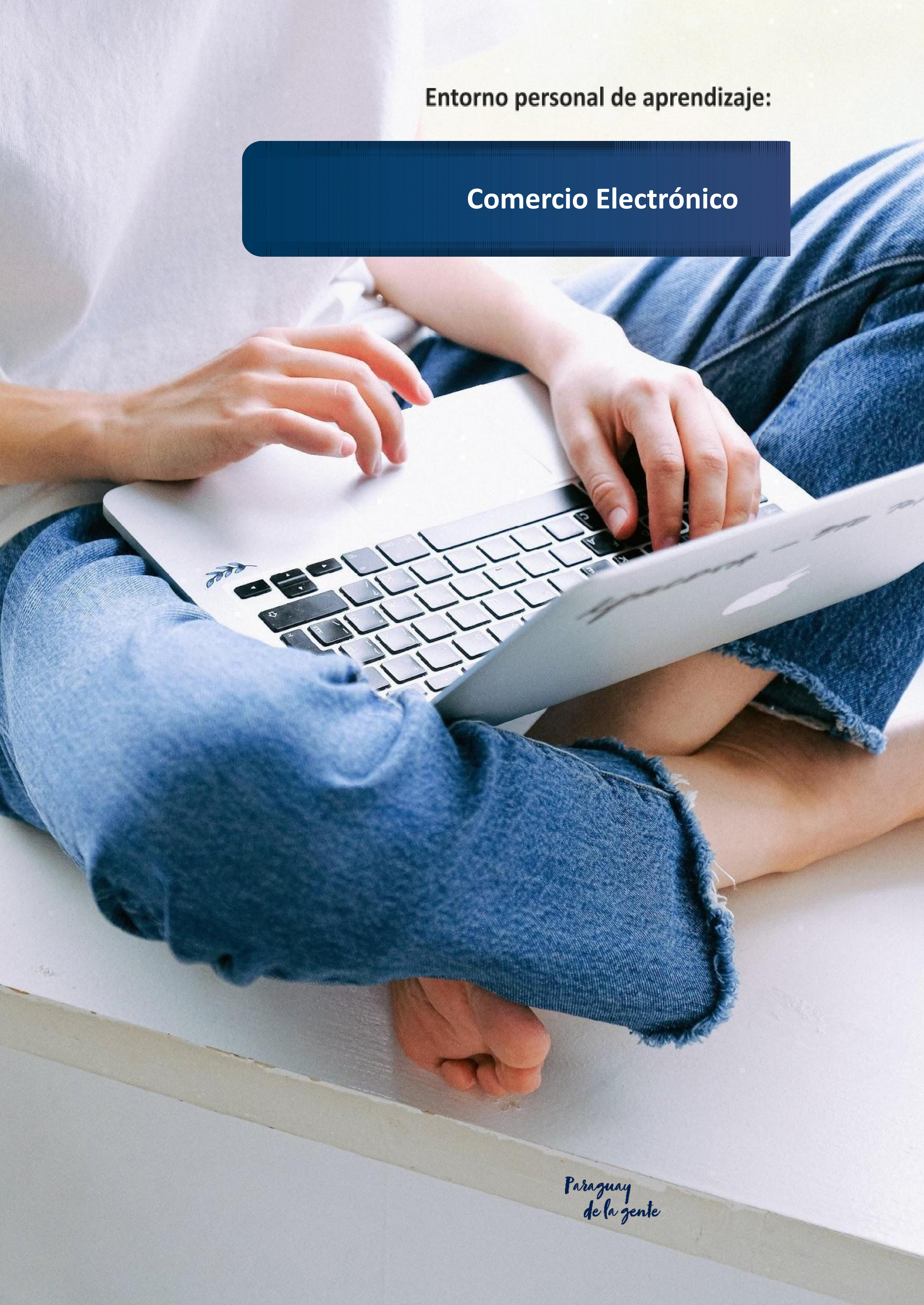
Entorno personal de aprendizaje:

Comercio Electrónico



Paraguay de la gente

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Viceministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación
Director General de Inclusión Digital y TIC en la Educación

Información
SEDE 1

Dirección: Complejo Santos E2 - Gral. Santos 1170 c/ Concordia
Teléfono: (+595 21) 217 9000
Correo electrónico: comunicacion@mitic.gov.py
Mesa de entrada: sgeneral@mitic.gov.py

Asunción – Paraguay

Entorno personal de aprendizaje (PLE): Comercio Electronico (E-Commerce)

Todas las imágenes presentes en este material de apoyo educativo han sido reconocidas y, en todos los casos, son de uso libre. Todas las fuentes bibliográficas utilizadas en este material de apoyo educativo han son citadas mediante el gestor de referencias bibliográficas Zotero, desarrollado por el Center for History and New Media de la Universidad George Mason, utilizando el estilo de la American Psychological Association Séptima Edición.

Obra publicada con licencia de Creative Commons Reconocimiento-Compartir Igual 4.0

https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/

Programa Entorno Personal de Aprendizaje (PLE)

Comercio Electronico

Unidad 5: Cadena de Suministro

1. Importancia de la Cadena de Suministro

Una cadena de suministro es el conjunto de recursos humanos y técnicos,bienes, instalaciones, medios de distribución y transporte, actividades y procedimientos, necesarios para llevar a cabo el proceso de creación y venta de un producto en su totalidad. Esto es, desde la producción y/o extracción de materias primas, su posterior fabricación, transformación, transporte y entrega al consumidor final.

En otras palabras, la cadena de suministro es una función estratégica y logística que involucra todas las operaciones que son indispensables para que una mercancía logre llegar al cliente final en óptimas condiciones.

Veamos un ejemplo sencillo: la cadena de suministro de una blusa de algodón producida en Paraguay que se vende en el mercado local. En este caso, incluye los siguientes recursos

- La compra/ venta /arriendo de la tierra, las semillas, los fertilizantes, las herramientas, maquinarias,instalaciones, insumos necesarios para la plantación,cosecha, almacenamiento y transporte de algodón.
- La compra, almacenamiento, procesamiento del algodón y su transformación en telas e hilos en la hilandería, su almacenamiento y transporte como insumos para la siguiente etapa
- La compra y almacenamiento de hilos, telas, botones, cierres, empaques y otros insumos y su transformación en ropas diversas, que a su vez se empacan y almacenan
- La compra y venta de las prendas terminadas por distribuidores mayoristas y minoristas por diversos canales: tiendas con local físico, comercio electrónico vía redes sociales y sitios web, con entrega del producto hasta la casa del cliente.

Vemos que para conseguir entregar una ropa al cliente, o cualquier otro producto o servicio que tenemos en el mercado o que estemos imaginando , tendremos una compleja cadena de suministro formado por muchas personas, máquinas, equipos, medios de transporte y en general más de una empresa.

Nunca lo haremos solos, como individuos o como empresa, formaremos parte de la cadena de suministro de alguna manera

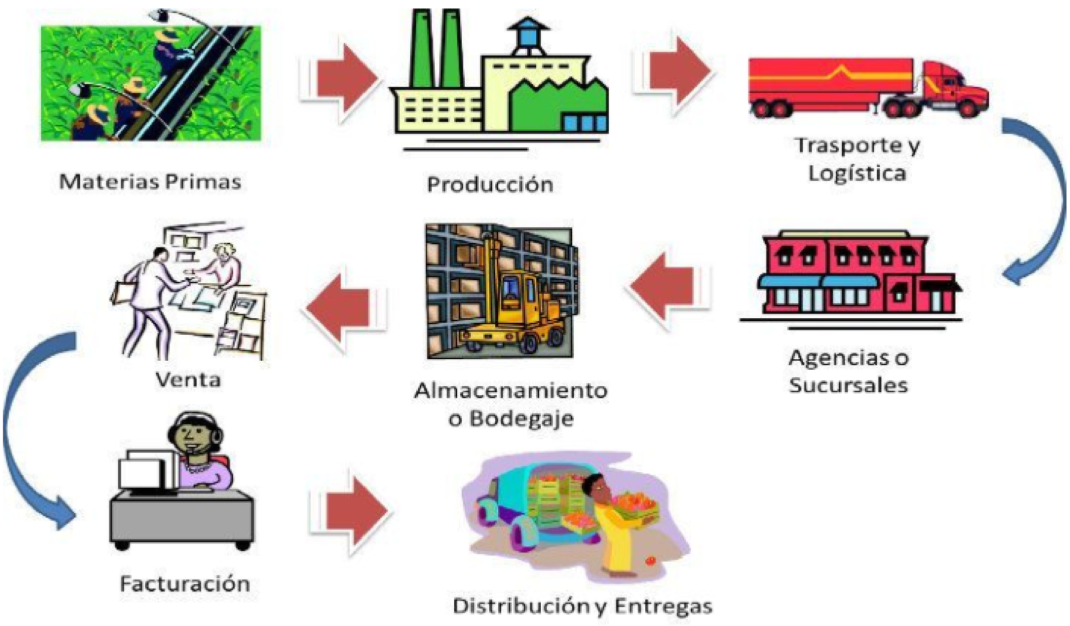


Figura 1 La cadena de suministro

Lo llamamos también cadena de suministro porque cada actividad realizada constituye un eslabón

Figura 2 La optimización de la cadena de suministro

Entonces lo primero que debemos pensar es si cada actividad (en general constituida por procesos donde participan personas y/o máquinas) están añadiendo valor al producto final. O más exactamente: existe alguna otra manera de entregar el mismo valor en el producto final, utilizando menos personas, procesos,máquinas, tiempo y dinero.

La longitud de canal proporciona una idea de la cantidad de personas y empresas que están participando en las operaciones

1.1 Canal Corto:

El fabricante vende en su centro de producción o por medio de la distribución directa al cliente (representado por la mujer con el carrito de compras y la tarjeta de crédito)

1.2 Canal Indirecto Corto

El fabricante vende a un detallista (como es Johana en nuestro ejemplo), quien se encarga de hacer llegar el producto al cliente por medio de un servicio de entrega (delivery)

1.3 Canal Indirecto Largo

El fabricante vende a un distribuidor o una serie de distribuidores,que a su vez venden al detallista (Johana puede comprar de uno o más distribuidores) , quien se encarga de hacer llegar el producto al cliente por medio de un servicio de entrega (delivery)

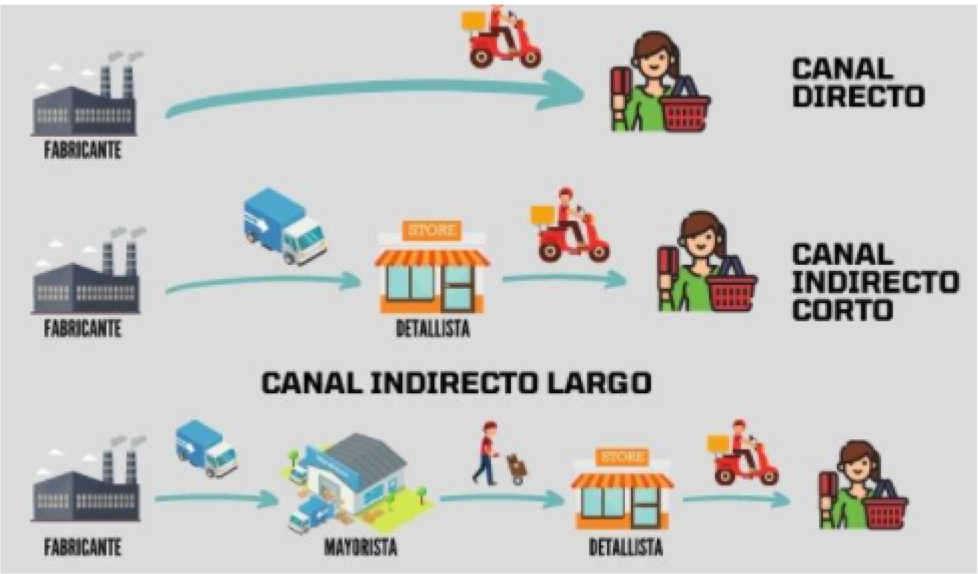


Figura 3 Los canales de distribución en la cadena de suministro

2 Elecciones de Proveedores: Fabricantes y distribuidores

Lo primero que debemos entender es que no solamente nosotros elegimos a los proveedores, sean estos fabricantes o distribuidores, ellos también eligen trabajar con nosotros, o no. En general la elección entre elementos de la cadena de suministro es mutua y bidireccional

Los que accedan a trabajar con nosotros nos impondrán sus reglas y procedimientos en mayor o menor medida, lo cual será criterio nuestro aceptar o no

Para gestionar correctamente la cadena de suministro de un negocio pequeño o mediano debemos hacernos una serie de preguntas constantemente.

¿Tengo al menos tres proveedores, por si alguno de ellos tenga problemas de suministrarme el producto?

¿Qué tipo de proveedores tengo: son fabricantes o distribuidores,que problemas enfrentan:materias primas, transporte local o internacional, nuevas regulaciones, nuevos impuestos, etc?

¿Con qué proveedor me conviene estrechar relaciones, o comenzar a relacionarse, pues me dará mejores precios,prioridad, flexibilidad, garantía de suministro, proximidad o entrega en puerta o alguna otra ventaja o material de marketing para el cliente final por mi inicio de relaciones/fidelidad/acercamiento?

¿Me conviene comprar una cantidad pequeña o grande de ciertos productos de los que tengo demanda, pues se avizoran cambios o problemas en la cadena de suministro (pérdida o salida de un proveedor, cambios de precios y/o condiciones de compras, problemas de los proveedores, etc.) ?

¿ Qué acciones y estrategias (comerciales, financieras, inmobiliarias,etc.) debo realizar para llegar a convertirme en un distribuidor regional o productor del bien, si me es rentable ?

¿ Cómo parecen mis competidores estar resolviendo todos estos cuestionamientos, cuáles son sus estrategias en la cadena de suministro, como afecta sus estructuras de costos y tiempos de entrega en el mercado?

Para ampliar sus conocimientos favor ver el **Video 19 Cadena de Suministro**

3 Servicios de compra y entrega de paquete con casilla en el exterior

Si lo que queremos es variedad de productos, en pequeñas cantidades y para una alta rotación de los inventarios, una buena estrategia sería contar con los servicios de una empresa de compra y entrega de paquetes con casilla en el exterior.

Esta estrategia de pequeños envíos de novedades con alta rotación de inventarios ha sido el secreto empresarial de organizaciones muy exitosas coma la compañía de ropa y moda Zara

4 Tipos de servicios de entrega de Paquetes

4.1 Servicio Ocurre

Los paquetes se envían entre dos centrales de mensajería y/ o terminales de transporte (autobuses, trenes, aviones, barcos). El remitente coloca el paquete y el destinatario lo retira. Es más económico

4.2 Servicio Expres

Es para envíos nacionales que se realizan al día siguiente del que se colocó el paquete,en un periodo no garantizado de 20 horas.

4.3 Servicio con Horario Garantizado

Es para envíos nacionales que se realizan al día siguiente hasta una hora pactada por ejemplo las 9:00 AM o las 11:00 AM. Naturalmente es más costoso

4.4 Servicio de Envío Múltiple.

Son para envíos nacionales de múltiples paquetes dirigidos a una misma ciudad, cuya suma no debe superar una cota, generalmente de 70 kilogramos.

4.5 Servicio con Retorno

En este caso el destinatario tiene que firmar o hacer una modificación del paquete y luego te lo regresa por el mismo servicio, pero sin costo para el destinatario.

4.6 Servicio de Carga Consolidada

Es para una cantidad de mercaderías importante (como muchos zapatos), o voluminosos (electrodomésticos, muebles). No estarás obligado a llenar el contenedor de un camión, tu mercadería viaja con los de otros propietarios

Mencionemos que el contenedor se puede colocar en camiones, barcos, trenes

4.7 Servicio de Pallets o Fracciones de Camión Contenedor

Puedes escoger si necesitas un pallet o más (unidad de tarima de transporte), o bien fracciones de contenedor: cuarto, medio o total.

El Pallet se puede colocar en aviones y contenedores.

5 Conociendo a los servicios de entrega de paquetes internacionales

5.1 DHL

Es una empresa de logística alemana actualmente (aunque fue iniciada en USA) Es conocida por buscar la baja contaminación, utiliza autos y vehículos eléctricos para reducir su huella de carbono en todo el mundo

Es la empresa con mayor volumen de transporte de paquetes del mundo, con 1.3 billones de envíos por año. También es el único que hace envíos a naciones sancionadas económicamente como Corea del Norte

Al no poder realizar vuelos propios entre aeropuertos de USA, no es una buena opción para operaciones internas en ese país, y por la misma razón probablemente para envíos a USA.

Proveen un reembolso si se produce algún error o problema en el envío, debido a ellos.

5.2 Fedex

Es una empresa norteamericana. Fue la primera empresa en introducir un seguimiento integral de la ubicación de los paquete

Opera en 220 naciones del mundo.

Es la empresa con mayor flota de aviones, más de 670. Tiene más de 5.000 centros logísticos y más de 180.000 vehículos de envío.Hacen más de 14 millones de envíos por dia

Fedex también tiene un excelente servicio de reembolso si se produce algún error atribuible a ellos.

5.3 UPS

Es la más antigua de las 3. Opera desde 1907. Actúa en 220 países. Tiene más de 2500 centros logísticos y 28.000 puntos de acceso

Fortaleza Organizacional	Envíos nocturnos,	Entregas terrestres,	Fuerte presencia internacional

	entrega rápida internacional	puntualidad comparativa	incluido países sancionados
Preferencias según Producto a enviar.	Vinos, electrónicos, comestibles, articulos de hogar y jardín, joyas, artículos deportivos	Electrodomésticos, muebles, bienes y piezas para la industria y los automotores, artículos de cuidado y salud	Documentos, aparatos, regalos, cristaleria y articulos fragiles
Nombre de servicio más económico de envio a nivel global	FeDex International Economy	UPS Worldwide Express Service	DHL Paket International Economy

Tabla 1 Comparación de Servicios de Entrega de Paquetes internacionales

6 Conociendo a los principales servicios de entrega de paquetes en Paraguay

Si bien UPS, DHL y FedEx también operan en nuestro país, para muchos productos a ser entregados dentro de una ciudad o   a nivel local tales como comida, ropa, juguetes y electrónicos también son usuales otras plataformas: Pedidos ya, Monchi, Logi y adicionalmente Uber y Muv

6.1 Pedidos Ya

Se especializó inicialmente en el rubro de entrega de comidas.

Actualmente ya es un servicio de pequeños paquetes, que sí está en la misma ciudad se entrega en 30 minutos. Los paquetes deben tener un tamaño de 47x43x40 cm y pesar no más de 7 kilogramos

Según su página web alcanza más de 90 ciudades de Paraguay

Nació en Uruguay y tiene presencia en muchos países de Latinoamérica, forma parte de una empresa líder mundial del rubro

Funcionamiento de Pedidos Ya

6.1.1 Perspectiva Negocio

Se instala un software en la computadora de tu negocio, un sistema que imprime tickets llamado POS, o bien se integra al sistema de facturación de tu negocio

A partir de recibir el ticket se tiene 15 minutos para entregarlo al cadete. Este simplemente entrega la comida si el pago fue por

transferencia bancaria, billetera o giro móvil. Si recibe pago en efectivo dará cuenta al Negocio luego de entregar el pedido

El sistema de registro de un Negocio nuevo es simple, y no se paga nada, solo cuando se efectúa la venta

6.1.2 Perspectiva cliente

Tiene una aplicación móvil para los usuarios que permite ver dónde está la mercadería

Tiene promociones para los clientes, como envíos gratis o productos con descuento.

6.2 Monchi

Es un servicio dedicado a entregar paquetes, en principio fue del rubro gastronómico. Dicen tener más de 700 comercios adheridos en Gran Asunción, Encarnación y Ciudad del Este

Tabla 2 Comparación de Servicios de Entrega de Paquete en Territorio Nacional

	Pedidos Ya	Monchi	Logi	Muv	Uber Flash
Delivery de Paquetes	Si	Si	Si	Si	Si
App p/ negocio	Si	Si	Si	Sin Dato	Sin Dato
App p/ usuarios	Si	Si	Si	Si	Si
Pago por Paquete	Si	Si	No	Si	Si
Pago por Contrato	No	No	Si	No	No
Cantidad de Vehículos	Sin Dato	150	355	400	Sin Dato
Ciudades	90	6	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato
Tamaño Paquete	47x43x40 7 kilos	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato	Sin Dato

6.3 Logi

Es un servicio dedicado a entregar paquetes de las empresas. Hacen un presupuesto a medida para encargarse de la logística de un negocio, que acepta, firma un contrato de servicio y les encomienda sus operaciones

Trabajan con negocios de comida, farmacias, publicitarias, laboratorios,emprendedores

Tienen más de 350 vehículos y más de 400 empleados actualmente

Para ampliar sus conocimientos favor ver el **Video 20 Servicios de Entrega de Paquetes**